



Strategies and Techniques 达人锦囊

所谓礼仪，就是把人内心待人接物的尊敬之情，通过美好的仪表、仪式表达出来。国际商务谈判礼仪，就是国际商务谈判人员在商务活动中，为了塑造个人或者企业的良好形象而应当遵循的对交往对象表示尊敬与友好的规范或程序，也可以说是在国际商务谈判中应遵守的交往艺术。

谈判礼仪应注意以下几方面。



锦囊一

国际商务谈判服饰礼仪

商务谈判人员着装要朴素、大方、得体、整洁，符合 TOP 原则。TOP 是三个英语单词的缩写，它们分别代表时间（Time）、场合（Occasion）、地点（Place），即着装应该与当时的时间、所处的场合和地点相协调。男士穿西装套装或深色中山装，女士可着西装套裙或礼服。佩戴饰物要酌情佩戴，饰物应档次高、款式新、做工精；女士化妆要浓淡适宜，与环境相协调，力戒浓妆艳抹；发型要精心修饰，与实际身份相符。

谈判着装有六忌：一忌过分杂乱。如：男士穿西装时穿布鞋，在衬衫里穿高领棉毛衫，女士着套裙时下穿健美裤等都不妥。二忌过分鲜艳。着装中讲究“三色原则”，即全身的颜色不能超过三种色系。三忌过分暴露。四忌过分短小。过分短小的属于休闲装、卧室装。五忌过分紧身。

简言之，谈判场合的着装其基本要求就是：色彩要少，面料要好，做工要精。



锦囊二

迎送及接待礼仪

对前来访问、洽谈业务、参加会议的外国、外地客人，应首先了解对方到达的车次、航班，安排与客人身份、职务相当的人员前去迎接。接站前，应保持与机场（或车站、码头）的联系，随时掌握来宾所乘航班（或车次）的变化情况。如有晚点，应及时做出相应的安排。接站时，迎接人员应留足途中时间，提前到达机场（码头或车站），以免因迟到而失礼。此外，还要根据来宾和迎送人员的人数以及行李数量安排车辆，乘车座位安排应适当宽松，一般情况下，附加座不安排坐人。如果来宾的行李较多，应该安排专门的行李车。

一、做好接待礼仪

1. 帮助客人运送旅行包

接待客人要主动问候客人行李是否随身携带，如果有托运的行李，要主动帮助客人办理提取手续，并为客人提携行李包。需要注意的是，客人的公文包和手提包有可能装有重要的或私人物品，应由客人自己携带。

2. 引导客人上车时的注意事项。

乘车礼仪一览表

车的类型	乘车礼仪
双排、三排座的小型轿车	主人亲自驾驶：前排为上，后排为下
	专职司机驾驶：后排为上，前排为下；以右为“尊”，以左为“卑”
多排座的中型轿车	无论由何人驾驶，均以前排为上，后排为下；右高左低
吉普车	不管由谁驾驶，其座次尊卑依次为：副驾驶座，后排右座，后排左座

3. 送客人至住所。

如果没有特别的安排，应将客人送往住所。到达住宿地点后，帮助客人办理好住宿登记手续，并陪同客人进入房间，一切安妥后，要及时告辞，不宜久留，以免影响客人休息。离开前，要告诉与客人的联系方式，将活动日程安排告诉客人，约好下次见面的时间和地点。

二、关注客户的需求

客户的需求主要包括三方面：

1. 信息需求

信息的需求实际上是客户需要使用帮助。例如，你去餐厅吃饭，那么你会要求知道该餐厅都有什么菜，哪道菜是招牌菜，哪道菜的口味最好，价格是多少，等等。

2. 环境需求

例如，在天气很热时，客户希望这个房间里很凉爽；如果这次服务需要等候很长时间，客户一定会需要有一些书刊、杂志可以供他们来看，等等；这些都叫作客户对环境的需求。

3. 情感需求

客户都有被赞赏、同情、尊重等各方面的情感需求，接待人员需要去理解客户的这些情感。满足客户的这种需求难度相对比较大，这就需要服务代表有敏锐的洞察力，能够观察到客户的这些需求去加以满足。

三、送别客户的礼节

送别，通常是指来宾离去之际。最为常见的送别形式有道别、话别、饯别、送行四种。

1. 道别

按照常规，道别应当由来宾先提出，道别时应该说：“一帆风顺”“多多保重”等礼貌语。当客人准备告辞的时候，道别时应把握四大原则：一是真诚的挽留；二是起身在

后；三是伸手在后；四是相送一程。

2. 话别

与来宾话别的时候，一要讲究主随客便；二要注意预先相告。最佳的话别时间是来宾的临时下榻之处，话别的主要内容有：表达惜别之意；听取来宾的意见或建议；了解来宾有无需要帮忙代劳之事；向来宾赠送纪念性礼品。

3. 饯别

饯别，指的是在来宾离别之前专门为对方举行一次饯别宴会，这种方式不仅在形式上显得热闹而隆重，而且会让对方产生备受重视之感，有利于加深交往双方之间的友谊，为以后的合作提供铺垫。

4. 送行

指在重要客人离开本地之时，特地委派专人前往来宾的启程返还之处，通常指的是机场、码头、火车站、长途汽车站，等等。一般礼节有：与来宾亲切交谈；与来宾握手作别；向来宾挥手敬意；等来宾走后，方可离开。但是要注意两点：一是切勿耽误来宾的行程；二是切勿干扰来宾的计划。



锦囊三

谈判仪态礼仪

一、言谈

交谈是国际商务谈判活动的中心活动。而在圆满的交谈活动中，遵守交谈礼仪占十分重要的作用。

1. 尊重对方，谅解对方。
2. 及时肯定对方。
3. 态度和气，语言得体。
4. 注意语速、语调和音量。

二、举止

在谈判中，对举止的总体要求是举止得体。得体的内涵包括：自信而不显孤傲；热情友好又不显曲意奉迎；落落大方、挥洒自如又不显粗野放肆有悖常规；对不利于自己的事物与机会不垂头丧气、心烦意乱，应成竹在胸、处变不惊。具体表现如下：

1. 站姿
2. 坐姿
3. 蹲姿
4. 行走



锦囊四

参观、馈赠及签字礼仪

一、参观礼仪

安排外宾的参观日程，应根据接待计划、外宾的特点和要求，有针对性地安排。对于外宾提出的合理要求，在允许的情况下，要尽可能予以满足；确实无法满足的，应做好解释。

二、馈赠礼仪

在国际商务活动中，赠送礼品是一项重要内容。小小的礼品往往可以增进友谊、巩固关系。因此，要随时准备一些适当的礼品以备急需。

三、签字礼仪

1. 人员确定。
2. 必要的准备工作。
3. 签字厅的布置。
4. 签字仪式的程序。

双方签字完毕后双方代表应同时起立交换文本并相互握手，祝贺合作成功，全场人员应鼓掌，表示祝贺。签字仪式结束，应让双方最高领导及宾客先退场。



锦囊五

礼仪中的禁忌

一、中西语言交际禁忌

与欧美人士交际过程中应特别注意：欣赏物品，莫问价值。情同手足，莫问工资。敬老尊贤，莫问年龄。与人为友，莫问婚姻。与人约会，莫问住处。关心他人，莫问身体。问候致意，莫问吃饭。有些语言，莫要直译。

二、国际商务谈判礼俗与禁忌

1. 数字与日期禁忌

西方人普遍认为 13 这个数字是凶险或不吉利的；美国还有“零年灾难”之说。

2. 颜色与花卉的象征意义与禁忌

在丧礼中使用的颜色和花卉；象征权威和尊严的颜色与花卉；代表不吉或是黑暗、邪恶、诅咒的颜色与花卉。

三、中西语言交际

1. 英国的礼仪与禁忌

不要随便闯入别人的家。给英国女士送鲜花时，宜送单数，不要送双数和 13 枝，不要送英国人认为象征死亡的菊花和百合花。不要以英国皇室的隐私作为谈资。忌用人像作为商品的装潢。忌随便将任何英国人都称英国人，一般将英国人称“不列颠人”，或具

体称为“英格兰人”“苏格兰人”等。英国人最忌讳打喷嚏，他们一向将流感视为一种大病。

2. 美国的礼仪与禁忌

和美国人做生意大可放手讨价还价，但在磋商中要注意策略，立足事实，不辱对方，若不同意美商的某些论点，可用美国人自己的逻辑进行驳斥，往往能收到很好的效果。美国商人法律意识很强，在商务谈判中他们十分注重合同的推敲，“法庭上见”是美国人的家常便饭。绝对不要对对方的某一个人进行指名批评。

3. 加拿大的礼仪与禁忌

赴约时要求准时，切忌失约。日常生活中忌白色的百合花，白色的百合花只在开追悼会时才使用。切勿将加拿大与美国相比较，这是加拿大人的一大忌讳。销往加拿大的商品，必须有英法文对照，否则禁止进口。当听到加拿大人自己把加拿大分为讲英语和讲法语的两部分人时，切勿发表意见。

4. 法国的礼仪与禁忌

在商务交往中，法国商人坚持要求使用法语。法国人爱花，生活中离不开花。法国人喜欢有文化和美学素养的礼品，唱片、磁带、艺术画册等是法国人最欣赏的礼品。公鸡是法国的国鸟，野鸭商标图案也很受法国人喜爱。对于色彩，法国人有着自己独特的审美观。他们忌黄色、灰绿色，喜爱蓝色、白色和红色。

5. 德国的礼仪与禁忌

在商务谈判中，德国商人不仅讲效率，而且准备周详。德国人在交谈中很讲究礼貌，他们比较看重身份。德国人爱吃油腻食品，他们还爱饮啤酒，但在吃饭、穿衣、待客方面都崇尚节俭。给德国人赠送礼品，务须审慎，应尽量选择有民族特色、带文化味的东西。

6. 俄罗斯的礼俗与禁忌

日常交往中主动问好是起码的社交礼仪。在称呼上，“您”和“你”有不同的界限，“您”用来称呼长辈、上级和熟识的人，以示尊重；而“你”则用来称呼自家人、熟人、朋友、平辈、晚辈和儿童，表示亲切、友好和随便。送礼和收礼都极有讲究。俄罗斯人忌讳别人送钱，认为送钱是一种对人格的侮辱。但他们很爱外国货，外国的糖果、烟酒、服饰都是很好的礼物。如果送花，要送单不送双，双数是不吉利的。对颜色的好恶和东方人相似，喜红忌黑；对数字，他们却和西方人一样，忌讳13，但对7这个数字却情有独钟。俄罗斯人豪爽大方，忌讳别人说他们小气。俄罗斯人特爱整洁，随便乱扔东西，会受到众人的鄙视。喜欢向日葵商标图案。忌讳以历史上的某些有争议的领袖人物及当前的改革等作为话题。

7. 东欧一些国家的礼俗与禁忌

波兰盛行吻手礼，喜欢谈论和赞美他们的国家和文化，也乐于谈及你的个人家庭生活。

在匈牙利、罗马尼亚、保加利亚等国，每年6~8月是商人的度假月，在此期间商事活动不宜往访。圣诞节及复活节前后两周期间也不宜往访。匈牙利人习惯以白色代表喜事，黑色表示庄重或丧事。阿尔巴尼亚大多数人信仰伊斯兰教，某些乡村，男女有别较

为严格。

8. 阿拉伯人的商务习俗与禁忌

在阿拉伯人的社会里，宗教和等级制度根深蒂固。阿拉伯人重感情、讲信誉，争取他们的好感和信任，与之建立起朋友关系，是和他们进行商务往来的基础。与阿拉伯人进行商务合作，一般都必须通过代理商。在科威特、巴林等海湾国家的阿拉伯人家中做客，你最好保持好的食欲，因为吃得越多，主人越高兴。在埃及人面前，不能把两手的食指碰在一起，他们认为这个手势是不雅的。伊拉克人忌讳蓝色，认为蓝色是魔鬼的象征；他们除不吃猪肉以外，还不吃辣椒和蒜。伊朗人称好不伸大拇指，禁忌外人评论婴儿的眼睛。阿拉伯各国都禁用六角星做图案。

9. 日本的商务礼俗与禁忌

日本人重视礼节和礼貌，与日本商界打交道，要注意服饰、言谈、举止的风度。“笑脸讨价还价。”“任劳任怨做细致准备。”“吃小亏占大便宜。”“抓关键人物，促成交易。”

日本人在商务谈判中往往不明确表态，常使对方产生模棱两可、含糊不清的印象，甚至误会。

10. 韩国的商务礼俗与禁忌

前往韩国进行商务访问的最适宜时间是2~6月、9月、11月和12月上旬。韩国商务人士与不了解的人来往，要有一位双方都尊敬的第三者介绍和委托，否则不容易得到对方的信赖。在商务交谈中，至关重要的是首先建立信任和融洽的关系。韩国商人不喜欢直说或听到“不”字，所以常用“是”字表达他们有时是否定的意思。